



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de
Lurigancho, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

**Gisella Arlec De Las Violetas Azabache Chunga
Sandra Judith Rojas Medrano**

ASESOR:


Dr. Nerio Janampa Acuña

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

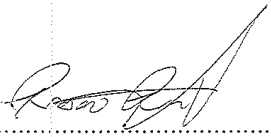
2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Azabache Chunga Gisella Arlec De Las Violetas, cuyo título es: Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16...(número)
DIECISEIS.....(letras).


Lima, San Juan de Lurigancho 15 de diciembre del 2018



 PRESIDENTE




 SECRETARIO



 VOCAL


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Rojas Medrano Sandra Judith, cuyo título es: Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16....(número)
DIECISEIS.....(letras).

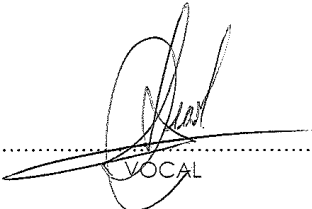
Lima, San Juan de Lurigancho 15 de diciembre del 2018



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatorias

A mi familia, quienes en todo momento creyeron en mí, me apoyaron e impulsaron a seguir adelante a través de su motivación y mucha dosis de amor, a ellos la culminación de la presente investigación.

Gisella

A mi madre por el amor desmedido, a mi padre que definitivamente es mi ángel y que sin lugar a equivocarme hoy celebra conmigo desde el cielo, a mi esposo por el apoyo incondicional, a mis hijos que son mi mayor tesoro por ser mi motor y motivo, y a toda mi familia en general porque sé que cada uno creyó en mí y esperaba este momento para brindar en mi nombre.

Sandra

Agradecimientos

A nuestro creador por enseñarnos a valorar el día a día, a la Universidad Cesar Vallejo por las enseñanzas impartidas durante nuestra preparación académica a través de cada uno de los docentes de los cuales guardaremos los más gratos recuerdos y a nuestro asesor Dr. Nerio Janampa Acuña, que con tenacidad nos impulsó en el término de la presente tesis.

Declaratoria de autoría

Nosotras: Azabache Chunga, Gisella Arlec De Las Violetas, identificada con DNI N° 45989683 y Rojas Medrano, Sandra Judith, identificada con DNI N° 41104984, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, del Programa de Formación para Adultos de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este, manifestamos que la investigación titulada "Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018", fue elaborada con la finalidad de alcanzar el grado de Título Profesional de Licenciada en Administración por lo que declaramos bajo juramento lo siguiente:

La información que contiene el presente estudio, es verídica, y de nuestra autoría.

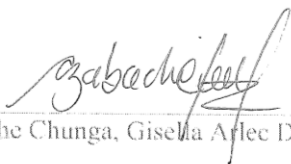
Se ha respetado la propiedad intelectual de los teóricos consultados, por lo que se ha referenciado correctamente a cada uno en base a lo establecido en las Normas APA, no incidiendo de esta manera en plagio.

Del mismo modo, el presente trabajo no ha sido autoplagiado ni presentada con anterioridad para la obtención de grados o títulos previos.

Y los datos que se muestran en la parte de resultados, son reales, por lo que no se ha alterado ningún tipo de información, ni se han falseado datos, mostrando nuestro trabajo la realidad del problema y sirviendo como aporte.

En caso de detectarse algún tipo de fraude, plagio, autoplagio, piratería o algún otro tipo de falsedad, asumimos las consecuencias y sanciones que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a la normativa vigente establecida por la Universidad.

Lima, 17 de diciembre del 2018.



Azabache Chunga, Gisella Arlec De las Violetas

DNI N° 45989683



Rojas Medrano, Sandra Judith

DNI N° 41104984

Presentación

Respetables miembros del jurado:

En cumplimiento con la normativa implantada en el reglamento de nuestra Universidad Cesar Vallejo, sobre elaboración de tesis de la Escuela Profesional de Administración, Programa de Formación para Adultos, presentamos ante ustedes nuestra tesis titulada: “Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018”, la cual tiene como objetivo Determinar el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018, a fin de obtener el grado académico de Licenciada en Administración.

El presente trabajo presenta una estructura conformada por VIII capítulos en donde el capítulo I, contiene una breve introducción referente al tema, detalla la problemática de la empresa, trabajos previos analizados, las teorías que se encuentran relacionadas al tema en estudio, se formulan las interrogantes, se justifica su importancia y culmina con la presentación de los objetivos. El capítulo II, profundiza en la parte metodológica en referencia al diseño de estudio, la definición operacional de la variable, se delimita la población y la muestra, se establecen las técnicas e instrumentos a utilizar para recopilar información, se mide la validez y confiabilidad de estos, se detalla el método a aplicar para su análisis y finaliza con los aspectos éticos tomados en consideración. En el capítulo III, se muestran los resultados alcanzados. El capítulo IV presenta la discusión de los resultados obtenidos en comparación con los antecedentes tomados como referencia. En el capítulo V, se definen las conclusiones. En el capítulo VI, se formulan recomendaciones sobre las deficiencias encontradas. En el capítulo VII, se referencia a todos los teóricos consultados y finalmente, El capítulo VIII, contiene los anexos que sustentan y avalan el presente estudio.

Las autoras

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIAS	IV
AGRADECIMIENTOS	V
DECLARATORIA DE AUTORÍA	VI
PRESENTACIÓN	VII
ÍNDICE	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	- 14 -
1.1. Realidad problemática	- 15 -
1.2. Trabajos Previos.	- 17 -
1.3. Teorías Relacionadas al tema	- 20 -
1.4. Formulación al problema	- 28 -
Problema general	- 28 -
Problemas específicos	- 28 -
1.5. Justificación del estudio	- 28 -
1.6. Objetivo	- 30 -
1.6.1 Objetivo general	- 30 -
1.6.2 Objetivos específicos	- 30 -
II. MÉTODO	- 31 -
2.1. Diseño de investigación	- 32 -
2.2. Variables, operacionalización	- 33 -
2.3. Población y muestra	- 35 -
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	- 36 -
2.5. Métodos de análisis de datos	- 39 -
2.6. Aspectos éticos	- 39 -
III. RESULTADOS	- 41 -
IV. DISCUSIÓN	- 45 -
V. CONCLUSIONES	- 49 -
VI. RECOMENDACIONES	- 52 -
VII. REFERENCIAS	- 52 -
VIII. ANEXOS	- 58 -

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable morosidad	- 33 -
Tabla 2: Trabajadores de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho	- 35 -
Tabla 3: Alternativas puntuación afirmación	- 37 -
Tabla 4: Validación del instrumento	- 37 -
Tabla 5: Valores y niveles de fiabilidad	- 38 -
Tabla 6: Fiabilidad del instrumento Análisis de morosidad	- 38 -
Tabla 7: Análisis de frecuencia de la variable Morosidad	- 42 -
Tabla 8: Análisis de frecuencia de la dimensión incumplimiento contractual	- 43 -
Tabla 9: Análisis de frecuencia de la dimensión plazo de pago excesivo	- 44 -

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de Morosidad	- 42 -
Figura 2. Incumplimiento Contractual	- 43 -
Figura 3. Plazo de pago excesivo	- 44 -

Resumen

El presente estudio titulado “Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018”, tuvo como principal objetivo determinar el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018. Su importancia radica en analizar la morosidad en la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho como elemento fundamental para alcanzar los objetivos y metas propuestas, permitiendo contribuir en la mejora de toma de decisiones para la aplicación de políticas de morosidad.

Metodológicamente, fue una investigación básica, de naturaleza cuantitativa, descriptiva según su nivel y en base al diseño, no experimental – transversal. La población estuvo constituida por 40 asesores financieros de la Financiera ProEmppresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018, en donde se aplicó la técnica del censo por ser accesible. La técnica realizada en la presente investigación fue la encuesta, usando como instrumento de recopilación de datos el cuestionario de preguntas.

El estudio permitió llegar a la siguiente conclusión: La morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018, es alarmante ya que durante el año se ha ido incrementando, este incremento no solo obedece al entorno económico en el que la entidad bancaria se desenvuelve, sino también a los factores relacionados con las políticas internas de conducción del banco.

Palabras clave: morosidad, incumplimiento contractual y plazo de pago excesivo.

Abstract

The present study entitled “Late payment analysis in Financiera ProEmpresa SA, agency San Juan de Lurigancho, 2018”, had as main objective to determine the level of delinquency in Financiera ProEmpresa SA, agency San Juan de Lurigancho, 2018. Its importance lies in analyzing the delinquency in the Financial ProEmpresa SA, agency San Juan de Lurigancho as a fundamental element to achieve the objectives and goals proposed, allowing to contribute in the improvement of decision making for the application of delinquency policies.

Methodologically, it was a basic research, quantitative in nature, descriptive according to its level and based on the design, not experimental - transversal. The population consisted of 40 financial advisors from Financiera ProEmppresa S.A., agency San Juan de Lurigancho, 2018, where the census technique was applied because it was accessible. The technique used in the present investigation was the survey, using the questionnaire as a data collection instrument.

The study allowed us to reach the following conclusion: The delinquency in Financiera ProEmpresa SA, agency San Juan de Lurigancho, 2018, is alarming since during the year it has been increasing, this increase is not only due to the economic environment in which the banking entity It develops, but also the factors related to the bank's internal driving policies.

Keywords: late payment, contractual default and excessive payment term.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día la morosidad se ha transformado en una preocupación para el sistema bancario, un conflicto que ahonda en países europeos como San Marino o Chipre (46,8% y 45,6%, respectivamente) donde casi uno de cada dos créditos concedidos a particulares y empresa registran una mora, según los datos del FMI. Tal y como relata el organismo internacional, "un alto porcentaje de morosidad puede ser señal de deterioro de la cartera de crédito y mide la salud y la eficiencia del banco mediante la identificación de problemas con localidad de los activos de la cartera", algo que también afecta a Grecia, uno de los países más preocupantes para el FMI: el 34,7% de la cartera de los bancos griegos sufren esa alta tasa de morosidad (Diario El Boletín, 2016).

En nuestro país se observa constantemente como las entidades financieras realizan modificaciones en sus políticas crediticias sin estudiar las consecuencias que puedan ocasionar estos cambios, donde en muchas oportunidades por incrementar las colocaciones no evalúan los efectos que podría tener una evaluación deficiente, trayendo como consecuencia a futuro, la morosidad.

Según las últimas cifras reveladas por el BCR la morosidad subió de 7.12% en diciembre del 2017 a 7.64% en mayo del 2018 en los créditos otorgados a los micro y pequeños empresarios, en este ámbito la subida de la morosidad se demostraría por el mal modelo de concesión de créditos con el que varias entidades financieras operan, por ello algunas micro financieras con la finalidad de recuperar eficientemente su cartera han sincerado los malos préstamos concedidos y han implementado medidas correctivas en sus políticas crediticias (Diario Gestión, 2018).

En base a estas cifras indicamos que el crecimiento de la morosidad se da en un contexto de crecimiento económico, que afecta la generación de empleo y a la vez el cumplimiento de pagos.

Según el Boletín Mensual de Gerencia de Estudios Económicos de la Asociación de Bancos del Perú del mes de octubre del presente, el nivel de morosidad de los créditos a las pequeñas empresas, la cual ha mostrado el más alto nivel entre los diferentes tipos de crédito en los últimos años, se situó en 9.33% al termino del décimo mes de 2018, 0,11 puntos porcentuales por encima de octubre del año anterior (p. 4).

Sin lugar a duda, la morosidad se constituye como un grave problema para cualquier empresa, pero especialmente para las Microempresas, respecto de las que se repiten con más frecuencia los retrasos en los pagos, por su especial posición de vulnerabilidad, y que, tradicionalmente, más dificultades han hallado para encontrar soluciones a esta cuestión. La existencia de elevados créditos en condición de retraso es una de las causas que origina la descapitalización y la crisis en una entidad, lo que afecta el crecimiento financiero de la institución.

La Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, no está exento de incrementos de morosidad por parte de los clientes que acuden a la misma, pues hoy en día la fuerte competencia en las zonas urbanas ha generado problemas de sobreendeudamiento de sus clientes lo que ha deteriorado sus carteras de crédito.

Como podemos observar en el Anexo 9, el índice de morosidad de Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, muestran inconvenientes para mantener un equilibrio moderado en las carteras de crédito, pues se reflejan altas tasas de morosidad que van de forma ascendente, en lo que va del año 2018 al mes de noviembre tenemos un porcentaje promedio de morosidad del 2.79%, el mismo que comparado a la misma fecha en el periodo 2017(1.45%), aumentó en 1.34%, casi duplicando la cifra; el principal inconveniente va vinculado con las políticas débiles de evaluación de conducción del banco, una administración muy flexible de las carteras, falta de seguimiento al cliente al desembolso del crédito, deficiente información de verificación de domicilio y una falta de comunicación de los cambios de otra índole, lo que conlleva que los créditos terminen en estado de morosidad y en el peor de los casos, éstas deudas en altos niveles generan problemas de liquidez y falta de solvencia para la financiera. *Anexo 9: Índice de morosidad de Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho*

Es por ello que el objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.

1.2. Trabajos Previos.

Internacional:

Parrales (2013) presento su tesis titulado: *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, presentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil*. Cuyo objetivo principal fue identificar las principales causas por las cuales los clientes de créditos educativos prolongaban sus obligaciones de pago. Se trata de una investigación descriptiva diseñada bajo el esquema no experimental. La población fueron todos los clientes de crédito del IECE-Guayaquil, que presentan cuotas vencidas, extrayéndose una muestra de 236 clientes. Como conclusiones se tuvo que la cartera cuenta con clientes morosos, presentando un índice superior al 10% en morosidad, estableciendo que el causante de las cuotas vencidas, es la información que recibe el cliente a la firma del contrato, problemática que va vinculada con los intereses pagados de los créditos brindados, los periodos de gracia, la deficiente gestión de notificar las cuotas vencidas, la percepción de la capacidad de respuesta de la gestión de cobranzas, los factores causantes del acrecentamiento de las cuotas vencidas y por último el desconocimiento de fechas de vencimiento de las cuotas.

En el presente trabajo de investigación podemos observar claramente que los motivos por los que los clientes incurren en morosidad son por la información incompleta que se le brinda al cliente al momento de gestionar un crédito y sobre todo la información de los intereses que deberían de conocer en caso de no cumplir con los pagos dentro de la fecha.

Ortiz y Pillco (2015) en su investigación denominada “*Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios*” presentada en la Universidad de Cuenca – Ecuador; en donde su objetivo general es conocer el riesgo de morosidad de la Cooperativa. En esta investigación se hizo un análisis de los Estados Financieros de los años 2011 al 2013 con el

propósito de fijar el porcentaje de morosidad que existe en la Cartera de Crédito. Entre los resultados encontrados, se definió que en los periodos 2011 al 2013 existió un alto índice de morosidad representado por el 14% perjudicando claramente la gestión de finanzas. También se detectó que en los controles operativos la Cooperativa no cuenta con un departamento de riesgo, un área que gestione las cobranzas, ni mucho menos un área operativa para el control y seguimiento de desembolsos. La gestión del riesgo comúnmente es desarrollada en base a sus políticas y reglamentos internos de crédito, pero existen descuidos administrativos que afectan la gestión de forma negativa elevando la morosidad.

Esta tesis está orientada a demostrar que los reglamentos y/o políticas de la entidad financiera tienen inconsistencias respecto a la gestión de morosidad, que finalmente afecta la liquidez de la cooperativa, demostrando que se debe cambiar las políticas de crédito para disminuir el porcentaje de morosidad.

Fiallos (2017) en su tesis denominada *“Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”* presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar – sede Ecuador; en donde su objetivo general fue analizar los determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador. Se trata de una investigación descriptiva que está basada en datos históricos, cuya población a analizar serán los 27 bancos privados del país de los cuales 04 están consideradas como bancos privados grandes, 06 como bancos privados medianos y 13 como bancos privados pequeños. En esta investigación se hizo un análisis de los Estados Financieros de los años 2001 al 2014, llegando a la conclusión que la morosidad tiene mayor incidencia en los créditos de consumo y microcrédito llegando a alcanzar niveles de 5.53% y 5.44%.

La presente investigación nos demuestra que toda institución financiera debe realizar constantemente análisis de los niveles de morosidad, indicador que nos permite evaluar las políticas para otorgamiento de créditos y su importancia al momento de recopilar datos de los clientes.

Nacional:

Del Carpio (2015) con su investigación titulada: *Niveles de Índice de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote*, en donde el objetivo principal fue determinar el índice de morosidad de los periodos 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. La investigación fue descriptiva - longitudinal, la población se representó con los estados financieros desde sus inicios, seleccionando como muestra los Estados de Situación Financiera y los Estados de Resultados. La técnica aplicada fue la guía de análisis documental para la aplicación de ratios, la guía de entrevista para conocer la realidad económica de la empresa, la cual evidenció que los datos obtenidos están acordes a los objetivos específicos, dado que el índice de morosidad representaba para el 2011 con un 8.92%, para el 2012 se incrementó a un 14.20%, en el 2013 llegó a un 17.05% y finalmente en el 2014 disminuyó a un 15.41%.

La tesis de Del Carpio, busca determinar las formas de disminuir las tasas de morosidad aplicando estrategias de control de solvencia de créditos, lo que nos exige conocer el nivel de financiamiento a otorgar a nuestros clientes, así como mejorar la evaluación a los mismos.

Moore (2017) presenta su investigación titulada: *Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de financiera Credinka en la ciudad de Chimbote periodo 2014-2016*, en donde su objetivo principal fue analizar la morosidad respecto al tamaño de cartera de financiera Credinka en la ciudad de Chimbote periodo 2014-2016. En la investigación se analizaron los indicadores financieros de la cartera pesada, así como de la cartera atrasada o morosidad respecto al tamaño de la cartera de la empresa. Se trató de una investigación de diseño longitudinal, no experimental, concluyendo que en el producto de créditos MYPE la morosidad va del 15.51% en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016, no contando con un análisis global de los resultados de los estados financieros respecto a la morosidad de las empresas microfinancieras y de la situación real de los clientes a fin de obtener un análisis sistematizado y mucho más completo.

Esta investigación nos muestra que la mayor tasa de morosidad respecto a la cartera de la entidad financiera va dirigida al producto de créditos de las MYPES, para ello es necesario e importante proponer estrategias administrativas que permitan la recuperación de los créditos y la reducción de éstos índices, lo cual se podría dar con una mejor evaluación en el otorgamiento de créditos en vista de que dichos clientes cuentan con altos índices de morosidad.

Calle (2017) presento su tesis titulada: *“Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales super mujer, de la Financiera Compartamos, Piura-año 2017*, en donde su objetivo principal fue describir la influencia de los Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales super mujer, de la Financiera Compartamos, Piura- año 2017. Se trató de una investigación descriptiva, de corte transversal, no experimental. El autor concluyó que la financiera tiene políticas muy flexibles para el otorgamiento de créditos ya que un 77% de personas contaban con deudas en otras entidades financieras y de las cuales un 36.6% desconocían la tasa de interés, por lo tanto, un 27.9% llegaban a la morosidad en la entidad financiera.

La presente investigación nos demuestra que las políticas crediticias son muy importantes cuando se brinda un crédito, debido a que la información que se recaba en la evaluación de un crédito nos permitirá saber si estamos tratando con un cliente con riesgo de caer en morosidad o no, lo que finalmente también repercute en la entidad financiera, debido a que la morosidad perjudica la liquidez de la misma.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

Teorías relacionadas de la Variable Morosidad

La morosidad es cuando se incumple con el pago de la deuda concertada en un contrato formal. Una persona que incurre en la morosidad se califica como persona morosa. El aumento de la morosidad es una de las preocupaciones más recurrentes en el sistema financiero.

Brachfield (2013) definió la morosidad como:

El atraso de pago de una obligación que ocasiona el incumplimiento contractual de esta, por consiguiente, cuando se produce un retraso de pago se incumple los requisitos que marca la ley, adoptando automáticamente el deudor la condición de moroso. (p. 142)

Bajo esta definición entendemos que la morosidad es aquella práctica en la que un deudor incumple con el pago de una obligación. Por lo tanto, la morosidad es una obligación no afrontada al vencimiento del mismo lo que nos hace ser morosos. Asimismo, se refiere a retrasos en el pago de una obligación y al incumplimiento de un contrato de pago a una entidad a quien le solicito cierta cantidad de dinero.

Según Royo (2013) señaló que:

La morosidad es el término comúnmente aplicado por las entidades para hacer mención de los clientes que en sus pagos presentan atrasos. Los créditos se convierten en “morosos” cuando surgen retrasos de pago de un préstamo en una entidad financiera. (p. 20)

En base a lo mencionado por el autor podemos indicar que la morosidad es un problema que no se puede evitar, actualmente se presenta en cualquier sector de la economía, situando en riesgo a las entidades financieras. Desde un punto de vista informal, morosidad no es el incumplimiento rotundo de una obligación, sino un cumplimiento extemporáneo, que devengará intereses, indemnización de daños y perjuicios que genera al acreedor dicho retraso.

Por otro lado, Díaz (2014) determinó que:

El término morosidad está relacionado al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el sistema micro financiero, este término está referido al incumplimiento ya sea por no pago o por retraso de las cuotas o total de un crédito, los cuales se producen al llegar su vencimiento. (p. 50)

La morosidad de una persona natural y/o jurídica ante una institución perjudica los objetivos económicos esperados de la misma, lo que a su vez podría repercutir en el incumplimiento de pago de sus obligaciones ante otras empresas. Por tanto, la morosidad es un virus que avanza velozmente por medio de la conexión financiera de entidades relacionadas financieramente, pues los primeros que no cumplen con su pago provocan la insolvencia de los segundos y así repetitivamente.

Dimensión 1. Incumplimiento contractual

El incumplimiento contractual se refiere a cuando el deudor no cumple con el pago fragmentado o total de la prestación realizada, en otras palabras, podemos decir que con ello no se satisface al fiador. Por lo tanto, existe una infracción de pago, una posibilidad que se dé ello, es por las inadecuadas políticas de cobranzas.

Brachfield (2013) mencionó que:

Se produce una imposibilidad de pago cuando llegada la fecha de vencimiento de una deuda, el deudor no efectúa el pago, por lo tanto, el fiador tiene todo el derecho a reclamar la realización de la obligación contractual, la indemnización de daños y perjuicios y el pago de intereses por el retraso. (p. 53)

Podemos comprender que el incumplimiento contractual de una deuda nos conlleva a la exigencia del cumplimiento del mismo adicionando los intereses correspondientes.

El código civil (2015), menciona que:

La parte perjudicada (en este caso el acreedor) por imposibilidad de pago del deudor, puede exigirla notarialmente, a fin de satisfacer y cumplir con la prestación dentro que no exceda los quince días, en donde se determina que al no cumplir con lo establecido en el contrato se sentencia de pleno derecho, quedando a cargo de la otra parte la indemnización de daños y perjuicios. (Art. 1429)

Este extracto nos indica que, en caso de no cumplir con el pago dentro de los plazos establecidos, el contrato queda disuelto y quedara a cargo de la parte deudora la indemnización de daños y perjuicios.

Imposibilidad de pago

Brachfield (2013) manifestó que:

La imposibilidad de pago se define como la situación antijurídica que se presenta cuando por la actividad culpable del deudor a realizar la prestación, no se mantiene la relación jurídica satisfecha en el mismo concepto en la que se contrajo, asimismo surge cuando el deudor no se encuentra en capacidad de afrontar sus obligaciones viéndose impedido a cubrir su deuda por falta de liquidez. (p. 128)

Pueden existir diversos motivos por los cuales el deudor tiene la imposibilidad de cumplir con la deuda contraída, esto puede deberse a la disminución de ingresos, o porque sus fuentes de ingreso ya no son ingresos, por consiguiente, los acreedores no se sienten satisfechos con el cumplimiento del contrato.

Mora

Brachfield (2013) mencionó que:

Cuando el acreedor retrasa voluntariamente el cobro de su crédito, el deudor puede instar la mora del acreedor para evitar los perjuicios que le pueda ocasionar la falta de pago de su deuda. La mora del acreedor se produce cuando el deudor no podrá cumplir con la prestación en el momento pactado, por culpa del acreedor. (p. 99)

Entonces, La mora se refiere al retraso o tardanza en la realización de la obligación, por lo común, la de pagar una cantidad económica vencida. No obstante, se identifica con el retardo culpable, que da lugar a la retribución de intereses desde el día posterior de la fecha límite, el cual es la mora generada debido al retraso de pago.

Desde el punto de vista de Moisset (2018) indicó que “La mora es una situación de retardo en el cumplimiento de la obligación, y presupone la posibilidad de ejecutar la prestación debida”. (p.26)

Desde esta perspectiva entendemos que la mora es generada por el incumplimiento de una obligación pactada con anterioridad al vencimiento de la misma, es decir es una de las formas de incumplimiento dado que no se ha ejecutado en tiempo propio la prestación debida.

El artículo 1333° del Código Civil Peruano mencionó que:

Un sujeto incide en mora cuando el acreedor exige, judicial o extrajudicialmente, se cumpla con la obligación”. Este artículo también cita a la mora, la cual, definida desde un enfoque legal, se origina desde el momento en que se solicita al deudor que cumpla con el pago, pero es posible que se configure por voluntad mutua. (p. 438)

Obligación contractual

Brachfield (2013) indicó que:

La obligación como la relación jurídica por la que dos o más personas naturales y/o jurídicas se comprometen a cumplir y consiguen el derecho a exigir determinadas prestaciones. Por tanto, en la obligación el deudor está sujeto a realizar una prestación que el acreedor tiene derecho a exigirle. (p. 50)

Según lo mencionado, se entiende por obligación contractual a la exigencia de cumplimiento de lo establecido en un contrato. Cualquier tipo de contrato que posea la aprobación mutua mediante firma genera derechos y obligaciones.

Pantaleón (2010) mencionó que “La obligación contractual es el verdadero cumplimiento de un contrato en vigor y donde hay responsabilidad” (p. LXXXI).

Debemos entender que una obligación contractual es la adquisición de una deuda con responsabilidad, la misma que el acreedor deberá cumplir de acuerdo al contrato firmado.

Extinción de la deuda

Brachfield (2013) mencionó que: “La obligación se extingue por el pago o realización, por la pérdida de la cosa debida, por la condonación de la deuda o por la renovación de la misma” (p. 104).

Se entiende que la extinción de deuda es la desvinculación completa por el pago efectuado de una deuda.

El código tributario (2015), en su libro primero expresó lo siguiente:

Una persona queda libre de toda responsabilidad cuando se produce la extinción de deuda (Art. 2)

Un deudor no puede ser exonerado de deuda cuando esta proceda de falta o delito, salvo que sea ofrecida a la otra parte y este acepte. (Art. 1185)

Del mismo modo, se exonera de pago a la persona deudora en el caso de que la prestación resulte legal o físicamente inviable. (Art. 1184)

Para extinguir una responsabilidad por otra que la reemplace, se necesita de una declaración, o que la antigua y la nueva sean incongruentes. (Art. 1204)

La responsabilidad queda extinguida con el cumplimiento o pago de la deuda, por la pérdida de la cosa debida, por la amnistía, por confusión de derechos entre el deudor y acreedor, por indemnización y por novación” (Art. 1204).

Menéndez (2007) indicó que “las deudas podrán extinguirse por pago, prescripción, compensación, deducción sobre transferencias, condonación y por los demás medios previstos en las leyes” (p. 323).

Entendemos que una deuda puede extinguirse o prescribir con la cancelación, condonación o fraccionamiento de la misma.

Dimensión 2. Plazo de pago excesivo

Brachfield (2013) indicó que:

Los plazos para un pago son determinados anticipadamente en el contrato por las partes, pero teniendo en consideración los plazos legales, en otras palabras, el tiempo para la realización del pago es como la regla general el día del vencimiento según venga establecido por las partes, por lo que el pago deberá realizarse siempre el día del vencimiento ya que la omisión de pagar el día fijado tiene efectos legales muy importantes y tener la responsabilidad de pagar una indemnización al acreedor. (p. 111)

Entendemos que los plazos de pago son jurídicamente el tiempo legal o contractualmente constituido que ha de pasar para que se produzca un efecto legal, por lo tanto, podríamos decir que es el nacimiento de un derecho subjetivo o el periodo durante el que un contrato estará en vigencia.

Asimismo, es importante mencionar que el análisis de morosidad se mide en base al tiempo de incumplimiento de pago trascurrido.

Cartera vencida

La cartera vencida es la fracción del total de sus clientes, identificados como deudores, que reportan atrasos en el cumplimiento de sus responsabilidades de pago. En otras palabras, la cartera vencida está compuesta por los clientes que por alguna razón no realizan sus pagos en la fecha establecida en su cronograma de pagos. Consideramos en cartera vencida a los clientes que se hallan en mora hasta 30 días.

La cartera vencida son aquellas responsabilidades no canceladas en su fecha de vencimiento, encontrándose aún pendiente de pago. Estas se organizan en carteras de corto y largo plazo, también según el rubro al que pertenecen y según el tipo de cliente, carteras vencidas de privadas o públicas. (Palafox, 2018, p. 85)

En base a ello, para deducir la liquidez de una cartera es necesario clasificarla desde la primera cuota vencida, hasta la última. Solo así se podrá determinar que parte de la cartera será considerada como irrecuperable.

Según el Glosario de términos económicos del Banco Central de Reserva del Perú (2011) indicó que “La cartera vencida es aquella que comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento” (p. 28).

Podemos entender que un acreedor entrará a ser parte de la cartera vencida al día siguiente del vencimiento de fecha de su deuda y que este haya incumplido con la misma.

Cartera de cobro judicial:

Es una solicitud que realiza la empresa al deudor cuando este no está cumpliendo con sus pagos, habiendo pasado un plazo justo para cancelar lo que le deben, y por lo tanto el acreedor podrá acudir a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa. En Financiera ProEmpresa S.A., se considera en cartera de cobro judicial a los clientes que se encuentran en condición de mora hasta 60 días.

Palafox (2018) manifestó que: “este tipo de cartera está constituida por la responsabilidad de pago incumplida en las fechas determinadas por lo que se procedió a demanda judicial para hacer tramite a su proceso” (p. 87).

Según el Glosario de términos e indicadores financieros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015) expresó que “la cartera de cobro judicial es aquella cartera atrasada que no ha sido cancelada o amortizada en la fecha de vencimiento y que se encuentra en situación de cobranza judicial” (p. 1).

Podemos entender que un deudor entrará a ser parte de la cartera judicial cuando exceda los 60 días del vencimiento de su deuda, por lo que la empresa opta en utilizar medios judiciales para la recuperación de su capital.

Cartera irrecuperable

Consideramos en cartera irrecuperable a los clientes los cuales sus deudas se encuentren en mora hasta 72 días, son aquellos clientes que no tienen voluntad de pago y en los que la Financiera ya agotado todos sus recursos de cobranzas.

Palafox (2018) definió la cartera irrecuperable como: “aquella que se encuentra constituida por responsabilidades imposibles de ser cobradas debido a que el deudor no cuenta con bienes a su nombre” (p. 86).

1.4. Formulación al problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cuál es el nivel del incumplimiento contractual en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema específico 2:

¿Cuál es el nivel del plazo del pago excesivo en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica:

Esta investigación fue elaborada con la finalidad de analizar la morosidad de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, en base a conceptos básicos y teorías

relacionadas, donde se pudo encontrar diversas explicaciones que sustentan diferentes autores, siendo indispensable para reducir la morosidad, estudiando y entendiendo las distintas apreciaciones que tienen los asesores financieros.

En la presente investigación se aplicó adecuadamente las políticas de crédito que permitió diferenciar y cotejar los conceptos aplicados a la realidad, lo cual se ve expuesta a la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho.

Justificación práctica:

Esta investigación, tuvo como propósito analizar la morosidad de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, ya que es el riesgo al que deben hacer frente la mayoría de las empresas del sistema financiero. El nivel de morosidad de la entidad financiera es una parte de la cartera que se halla en condición de falta de pago. Por ello, la presente investigación se realizó para saber cuán importante es conocer el estado de la morosidad en la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, puesto que es un factor imprescindible para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, por lo tanto de acuerdo a los precedentes se impulsaran nuevas estrategias relacionadas con el tema, considerando que el mundo de las finanzas se incrementa cada día más y por tanto existe la necesidad de realizar estudios especializados.

Justificación metodológica:

Este estudio nos permitió analizar la morosidad buscando minimizar el riesgo crediticio que comprende cada una de estas, permitiendo así lograr competir en mejores condiciones con las demás instituciones financieras. Asimismo, buscamos lograr los objetivos de este estudio, planteando instrumentos que permitan medir nuestra variable. Habiendo ya elaborado el instrumento fue puesto a un análisis en el software estadístico SPSS. Se aplicó el método científico, empleando herramientas para la recopilación de datos como son el análisis documental y la entrevista.

Justificación social:

Se consideró importante este estudio, porque desde un enfoque social, los resultados permitieron tomar mejores decisiones para la Financiera ProEmpresa S.A. Agencia San Juan de Lurigancho, de esta forma se estableció propuestas para la correcta aplicación de políticas buscando reducir el porcentaje de morosidad y lograr mejorar la rentabilidad de la Financiera ProEmpresa S.A., buscando también conseguir el incremento de clientes.

1.6. Objetivo**1.6.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.

1.6.2 Objetivos específicos**Objetivo específico 1:**

Establecer el nivel de incumplimiento contractual en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 2:

Identificar el nivel de plazo de pago excesivo en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación estuvo estructurada en base al diseño no experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que: “los trabajos que presentan este diseño no sufren alteración alguna de sus variables por lo que no se tiene un control directo, siendo imposible influir sobre ellas” (p. 150).

Por el periodo analizado, el presente trabajo se enmarcó dentro de una investigación de tipo transversal debido a que se analizó solo el periodo 2018 y es dicho periodo lo que determinó nuestras conclusiones.

El esquema es el siguiente:



En dónde:

M : Muestra

O : Observación de la muestra

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron este tipo de investigaciones se dan cuando: “se realiza la medición de las variables mediante instrumentos de los cuales se obtendrán resultados del valor número pudiendo ser cuantificables mediante estudios estadísticos” (p. 4).

Tipo de investigación:

Sustantiva o también conocida como básica.

Sánchez y Reyes (2015) indicaron que este tipo de investigación se caracteriza por “buscar la generación de conocimientos abocados a explicar, describir o traducir la realidad de un tema en específico” (p. 45).

Nivel:

El presente trabajo fue considerado de nivel descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron al respecto que:

Estos estudios observan las propiedades, cualidades y rasgos de personas, comunidades, grupos, y cualquier otro acontecimiento materia de investigación, permitiendo la recopilación de información que permitan describir conceptos en base a lo observable. (p. 92)

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual de la variable

Variable: Morosidad

El atraso de pago de una obligación que ocasiona el incumplimiento contractual de esta, por consiguiente, cuando se produce un retraso de pago se incumple los requisitos que marca la ley, adoptando automáticamente el deudor la condición de moroso. (p. 142)

Definición operacional:

La morosidad es la consecuencia de la incapacidad de pago de una obligación tributaria, la cual se mide en base a la condición de la deuda.

Tabla 1

Operacionalización de la variable morosidad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
El atraso de pago de una obligación que ocasiona el incumplimiento contractual de esta, por consiguiente, cuando se produce un retraso de pago se incumplen los requisitos que marca la ley, adoptando automáticamente el deudor la condición de moroso. (p. 142)	La morosidad es la consecuencia de la incapacidad de pago de una obligación tributaria, la cual se mide en base a la condición de la deuda.	Incumplimiento contractual	Imposibilidad de pago	1, 2, 3		Inadecuado	
			Mora	4, 5, 6	Nunca (1)	13-29	
			Obligación contractual	7, 8, 9, 10	Casi nunca (2)	Adecuado 30-46	Inadecuado
			Extinción de la deuda	11, 12,13	A veces (3)	Muy adecuado 47-65	24-55
		Plazo de pago excesivo	Cartera vencida	14, 15, 16, 17 18, 19	Casi siempre (4)	Adecuado 56-87	Muy Adecuado
			Cartera irrecuperable	20, 21	Siempre (5)	Inadecuado 11-24	88-120
			Cartera de cobro judicial	22, 23, 24		Adecuado 25-39	
						Muy adecuado 40-55	

2.3. Población y muestra

Población

Hernández, Fernández y Batista (2014) describieron que: “la población está compuesta por el cúmulo de todos los casos a investigarse con el que se busca generar conclusiones” (p. 174).

En nuestro estudio, la población estuvo constituida por 40 asesores financieros de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 2

Trabajadores de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho

Trabajadores	Cantidad
Asesor comercial funcionario	10
Asesor comercial master palabra de mujer	3
Asesor comercial junior	2
Asesor comercial master	5
Asesor comercial sénior palabra de mujer	5
Asesor comercial sénior	10
Coordinador de créditos palabra de mujer	3
Coordinador de créditos	2
Total	40

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron la muestra como: “un estrato de la población la cual se examinará permitiendo evidenciar la realidad del total de la población” (p. 176).

Censo

El libro digital 1437, publicaciones digitales del Instituto Nacional de Estadística e Informática define el censo como: “Un censo es el recuento de individuos que conforman una población. Es posible definirlo también como la investigación estadística que comprende un conjunto de actividades destinadas a recopilar, organizar, elaborar, evaluar, analizar y difundir los datos referentes a todas las unidades de un universo específico, en un área y momento determinado. De acuerdo con la naturaleza de los datos un censo puede ser de población, vivienda, económico, agropecuario, entre otros” (p.16).

La presente investigación presentó una muestra pequeña y alcanzable por lo que se aplicó el censo como técnica, siendo el total de la población, la muestra representado por los 40 asesores financieros de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.

Tipo de muestreo: No probabilística intencional.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

La técnica que se aplicó fue la encuesta.

“Las encuestas fueron definidas como técnicas que permiten la obtención y recojo de información” (Carrasco, 2014, p. 317).

Instrumento:

“Son documentos que en su interior se encuentran plasmadas preguntas de forma coherente, y clara las cuales será consultadas con el entrevistado para el recojo de información” (Carrasco, 2014, p. 318).

El instrumento de recolección de datos para la presente investigación fue el cuestionario de preguntas, constituido por 24 preguntas de tal manera que permitieron medir el efecto del incumplimiento preciso de sus pagos, lo que finalmente se evidencia en el aumento del porcentaje de índice de morosidad de la entidad financiera, motivo de estudio.

Tabla 3

Alternativas puntuación afirmación

Puntuación	Nivel o rango
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Validez:

Carrasco (2014) definió la validez como “El grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir, la validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba” (p. 142).

La validez fue realizada mediante el juicio de expertos, los cuales fueron otorgados por la escuela de administración de la Universidad Cesar Vallejo, quienes validaron la pertinencia y coherencia de los ítems formulados en el cuestionario de preguntas.

Tabla 4

Validación del instrumento

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dra. Lupe Graus Cortez	Aplicable
Experto 2.	Dr. Godofredo Illa Sihuinchu	Aplicable

La tabla permite evidenciar que los expertos evaluadores dieron el visto de aplicable a los instrumentos, ya que la validez de contenido se obtuvo a través de la V de Aiken.

La validez del constructo se determinó a través de las correlaciones de los ítems, obteniendo un resultado adecuado, por contar con claridad y entender sin dificultad los enunciados, relevancia por ser apropiado en representar las dimensiones específicas y pertinencia por corresponder al concepto teórico formulado.

Confiabilidad:

Hernández, Fernández y Baptista (2010), indicó que la confiabilidad radica en el "grado en que un instrumento produce un resultado coherente y resistente" (p.211).

La fiabilidad de los instrumentos se determinó por consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Valores y niveles de fiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Elaboración en base a lo propuesto por George y Mallery (2003, p. 231)

En base al análisis de fiabilidad de los instrumentos, se tuvo los siguientes resultados:

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento Análisis de morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	24

Nota: Datos obtenidos del SPSS

El resultado que se obtuvo es de 0.856, lo que determinó que nuestro instrumento tiene una fuerte confiabilidad, es decir podemos trabajarla.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se analizó la validez y confiabilidad de los instrumentos, utilizando la validez aprobado por el juicio de expertos y para medir la fiabilidad el coeficiente de alfa de Cronbach. El procedimiento se realizó a través del paquete estadístico SPSS, en su versión 25 en la cual se realizó un análisis descriptivo de la variable y las dimensiones en estudio.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación titulada “Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018” se realizó en base a los siguientes principios éticos:

Respeto a la dignidad humana. Se aplicó los instrumentos brindado el respeto que se merece cada uno de los participantes evitando no dañar su dignidad.

Respeto a la propiedad del autor. Cada teoría utilizada para el sustento teórico de las variables y dimensiones se referenció en base a las normas APA, mencionadas el nombre del autor, el año de publicación y la página de donde se extrajo cada párrafo.

Respeto al anonimato. Se respetó el anonimato de los datos personales de cada una de las personas participantes.

Respeto al principio de originalidad, debido a que el presente trabajo fue de elaboración propia, en base a trabajo en equipo, por lo que damos fe de su originalidad, sin incidir en copia o plagio.

Finalmente, se cumplió con el principio de honestidad, debido a que los resultados que se muestran son veraces, por ende, no hubo alteración ni manipulación de ningún dato.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo:

3.1 Resultado descriptivo de la Investigación

Tabla 7

Análisis de frecuencia de la variable Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20 %
	Regular	15	37.5 %
	Alto	17	42.5 %
	Total	40	100 %

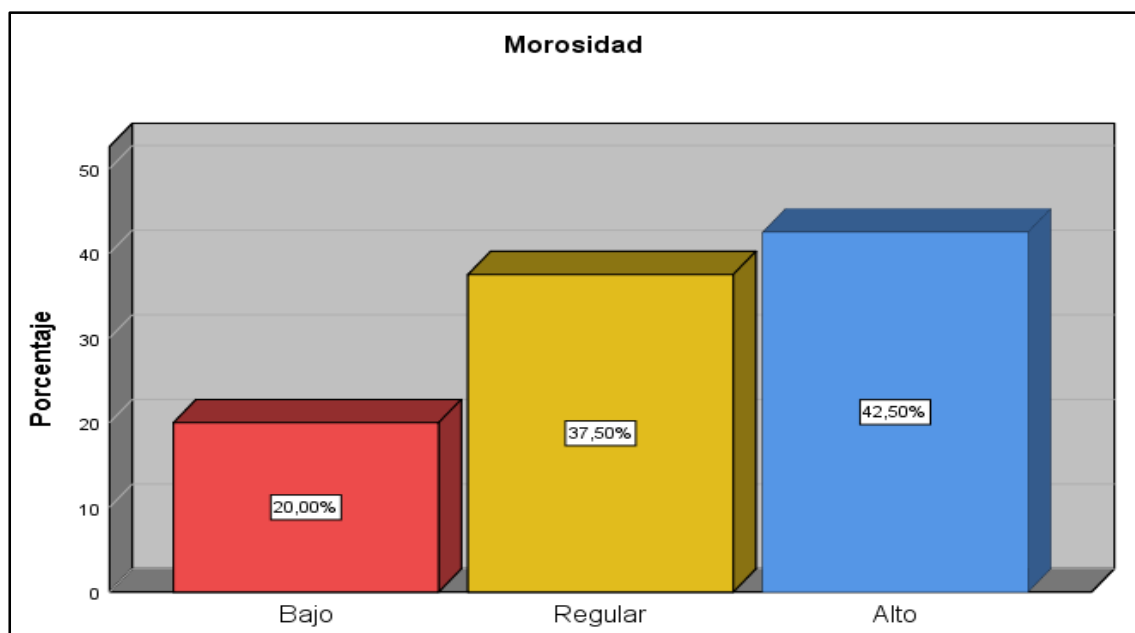


Figura 1: Nivel de Morosidad

Mediante la tabla 7 y figura 1, nos permite evidenciar que del 100% de los asesores financieros encuestados, el 42.5% opinó respecto a los niveles de morosidad de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, se ubican en un nivel alto, el 37.5% opinan que los clientes muestran un nivel regular de morosidad y un 20% opina que los clientes se ubican en un nivel bajo de morosidad. Este resultado, nos demuestra que en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho se cuenta con un alto porcentaje de morosidad, por lo tanto, podemos determinar que los asesores financieros no están realizando una buena labor administrativa para el otorgamiento de crédito ni en el

seguimiento de los mismos; por lo que debemos mejorar la evaluación para otorgamiento de créditos, mejorar la verificación de datos otorgados por los clientes y realizar un seguimiento constante a los clientes desde el primer día de retraso de su deuda, buscando generar una cultura de pago responsable.

Tabla 8

Análisis de frecuencia de la dimensión incumplimiento contractual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	22.5 %
	Regular	15	37.5 %
	Alto	16	40 %
	Total	40	100 %

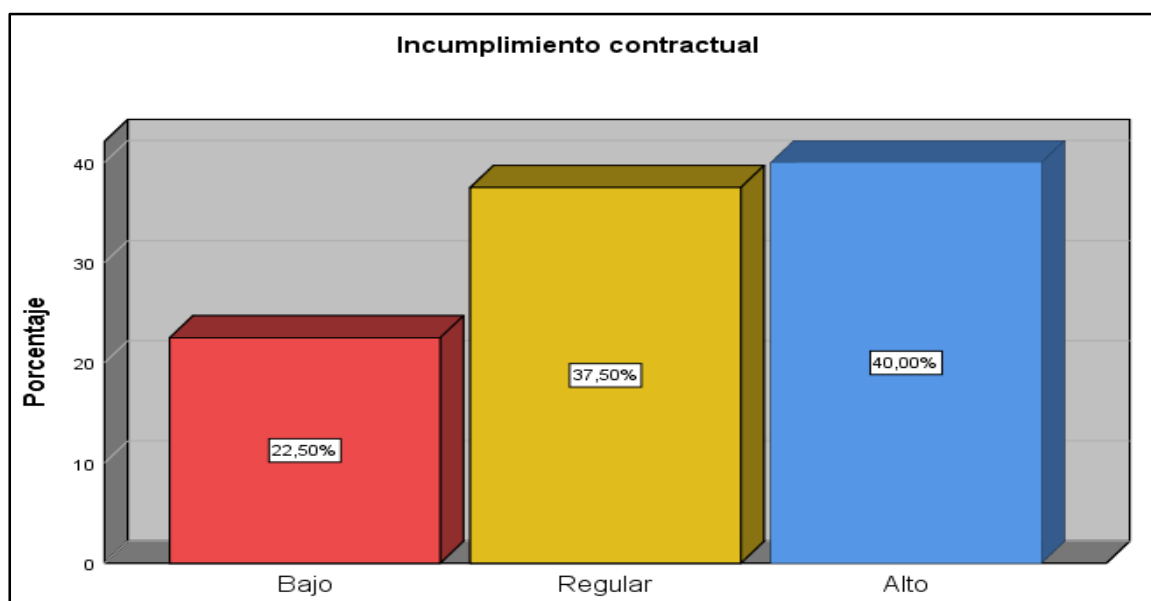


Figura 2. Incumplimiento Contractual

La tabla 8 y figura 2. Nos muestra que del 100% de los asesores encuestados, el 40% opinó que los clientes de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, se ubican en un nivel alto de incumplimiento contractual, el 37.5% opinó que los clientes muestran un nivel regular de incumplimiento contractual y solo un 22.5% opina que los clientes se ubican en un nivel bajo de incumplimiento. Es decir, reflejan que un gran porcentaje de los clientes no cumplen con los pagos en las fechas establecidas según cronograma que se le brinda a la firma del contrato, esto debido a que los asesores financieros

no son enfáticos en explicar a los clientes sobre las consecuencias del incumplimiento de deudas.

Tabla 9

Análisis de frecuencia de la dimensión plazo de pago excesivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	17.5%
	Regular	15	37.5%
	Alto	18	45 %
	Total	40	100%

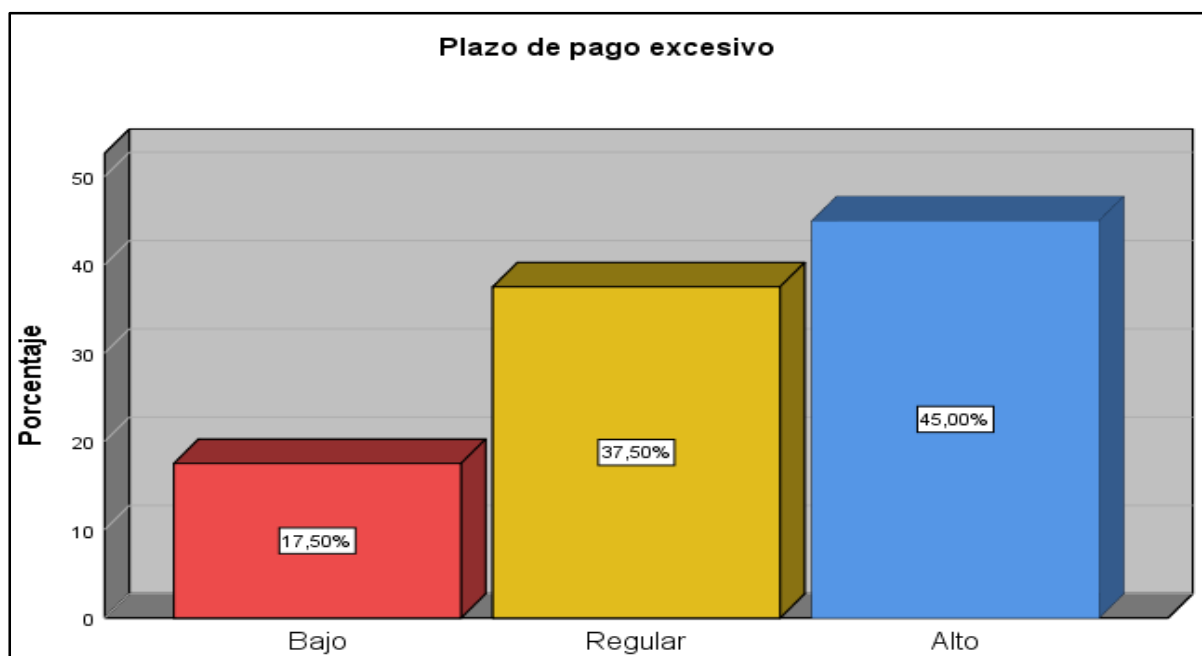


Figura 3. Plazo de pago excesivo

La tabla 9 y figura 3 nos hace ver que del 100% de los asesores encuestados un 45% opinó que los clientes de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, se ubican en un nivel alto de plazo de pago excesivo, el 37.5% opinó que los clientes muestran un nivel regular de plazo de pago excesivo y solo un 17.5% opinó que los clientes se ubican en un nivel bajo. Es decir, los asesores nos indican que los clientes ingresan a las carteras vencidas, irrecuperables o de cobro judicial debido a la falta de comunicación por parte de los asesores, tampoco se realizan campañas incentivando a los clientes a realizar algún abono o refinanciar sus deudas según la capacidad de pago.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se pudo evidenciar en base al objetivo general que, en la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, del total de los asesores financieros encuestados, el 42.5% opinó respecto a los niveles de morosidad, indicando que estos son altos, el 37.5% manifestó que los índices de morosidad son regulares, mientras que solo el 20% manifestó que estos son bajos. Este resultado permitió evidenciar que los asesores de la financiera no están realizando una eficiente evaluación para el otorgamiento del crédito, ni en el seguimiento de los mismos; por esta razón hay una similitud con la tesis de Parrales (2013) quien concluyó que su índice de morosidad es superior al 10%, porcentaje que indica que la morosidad en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil es alta, pues se consideró una muestra de 236 beneficiarios y que a la fecha del estudio se encontraban con una a tres cuotas vencidas; así como también hay similitud con la tesis de Calle (2017), la misma que concluyó que la financiera cuenta con una estructura de trabajo muy flexible para el otorgamiento de crédito, debido a que un 77% de personas contaban con deudas en otras entidades financieras y de las cuales un 36.6% desconocían la tasa de interés, por lo tanto un 27.9% llegaba a la morosidad en la entidad financiera. En el presente estudio se le ha solicitado a los encuestados tomar en consideración como clientes morosos a todos aquellos que se encuentran desde 1 día de retraso en sus cuotas, siendo estas consideradas cuotas vencidas, puesto que es importante remarcar que el cliente dependiendo a que tiempo de retraso tenga estará considerado en la cartera vencida, cartera de cobro judicial o cartera irrecuperable. Asimismo en los casos citados podemos comprobar que para la dinámica de la morosidad no solo son importantes las características del entorno económico, sino también los factores relacionados con las políticas internas de la financiera, la falta de información y/o comunicación entre la financiera, asesores y clientes, la misma que debería darse durante la entrevista que se realiza al cliente para el otorgamiento de un crédito, falta de difusión sobre el porcentaje de interés, sobre los periodos de gracia y la gestión deficiente de las notificaciones; los asesores financieros no toman en cuenta que cuando un cliente va a solicitar un crédito lo hace por una necesidad o una oportunidad que se le presenta y es precisamente ésta necesidad utilizada por los asesores financieros para otorgar un crédito rápido que le facilitará lo que en el momento necesita el cliente pero no necesariamente se proyectan o tienen la seguridad de que esto va a funcionar, pues no se analiza de manera cabal algún plan de contingencia que se tenga para provisionar ese préstamo en caso algo pasara o algo fallara, la mora en la que incurren los clientes no es programado en la mayoría de casos, la mora que alcanza un cliente es por motivos ajenos a

la voluntad del mismo. Por lo tanto, se basó en la teoría de Brachfield (2013), el mismo que indica que la morosidad es aquella práctica en la que un deudor no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. Por lo tanto, la morosidad es una obligación no afrontada al vencimiento del mismo lo que nos hace ser morosos. Asimismo, se refiere a retrasos en el pago de una obligación y al incumplimiento de un compromiso de pago a una entidad financiera o comercial a quienes se les solicito cierta cantidad de dinero.

En base al objetivo específico 1, se pudo establecer que en la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, del total de los asesores financieros encuestados, el 40% opino que el incumplimiento contractual de los clientes de la financiera es alto, el 37.5% manifestó que los clientes muestran un nivel regular, mientras que solo el 22.5% manifestó que estos son bajos. Este resultado permitió evidenciar que los asesores de la financiera no son enfáticos en explicar a los clientes sobre las consecuencias del incumplimiento; nos referimos al incumplimiento contractual a la falta de pago frente a un compromiso pactado anteriormente con alguna entidad, por lo que coincidimos con la tesis de Ortiz y Pillco (2015) quienes concluyeron que existe un elevado índice de morosidad que es el 14%, lo que afecta a la gestión de la Unidad de finanzas de la cooperativa, donde se observa que no existe un departamento de riesgo, una unidad de gestión de cobranza y un área operativa de seguimiento y control de los desembolsos; por lo que la empresa tiene mucha incertidumbre pues el nivel de riesgo que afrontaban aumenta cuando utilizan como recurso el ahorro de los socios; asimismo con la tesis de Fiallos (2017), la misma que concluyó que la morosidad tiene mayor incidencia en los créditos de consumo y micro créditos, llegando a alcanzar niveles del 5.53% y 5.44%, porcentajes que representan un análisis de los estados financieros de los años 2013 al 2014; en donde nos demuestran que el incumplimiento contractual se da por factores exógenos, es decir por eventualidades que se presentan y que ningún cliente lo espera. Es por ello, que en los casos que citamos hablamos que el incumplimiento contractual se presenta en la mayoría de veces debido a que los asesores no mencionan a los clientes las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones económicas, no se realiza un seguimiento exhaustivo de los clientes con probabilidad de ingresar en mora o peor aún se les otorga créditos a los clientes que se encuentran en estado de morosidad, sobreendeudandolos, no consideran los factores exógenos en la evaluación de créditos; y no cuentan con una gestión de cobranza y un área operativa de seguimiento y control de los desembolsos. Por lo tanto, se basó en la teoría de Brachfield (2013), quien indica que se

produce una imposibilidad de pago cuando llegada la fecha de vencimiento de una deuda, el deudor no efectúa el pago, por lo tanto, esta nos conlleva a la exigencia del cumplimiento del mismo adicionando los intereses correspondientes.

En base al objetivo específico 2, se pudo evidenciar que, en la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, del total de los asesores financieros encuestados, el 45% opinó que el nivel de plazo de pago excesivo de los clientes de la financiera es alto, el 37.5% manifestó que los plazos de pago excesivo son regulares, mientras que solo el 17.5% manifestó que estos son bajos, por lo tanto estamos deduciendo que un 82.5% de los encuestados opina que los clientes de Financiera ProEmpresa S.A. son morosos, lo cual es preocupante pues estamos hablando de una elevada vulnerabilidad a la que se encuentra sometida la empresa financiera, la misma que al no ser atendida podría ocasionar pérdidas financieras así como la falta de liquidez. En el presente estudio debemos de considerar que los clientes que se encuentran en cartera vencida, son aquellos que no cumplen con su obligación hasta 30 días, cartera de cobro de cobro judicial, son aquellos que tienen retrasos hasta 60 días y cartera irrecuperable son aquellos que no tienen voluntad de pago y que están retrasados en sus pagos por 72 días. Por esta razón hay una similitud con la tesis de Moore (2017) quien concluyo que la morosidad alcanzo un 15.51% y un 16.38% en los años 2014 y 2015, respectivamente. Asimismo en la tesis de Del Carpio (2015) se deduce que los índices de morosidad de los años 2011 al 2014 alcanzaron porcentajes de 8.92%, 14.2%, 17.05% y 15.41% respectivamente, considerándose altos, en todos los casos observamos que los clientes ingresan a las carteras vencidas, de cobro judicial o irrecuperables por falta de comunicación y que para lograr identificar el nivel de plazo de pago excesivo se debe de contar con un análisis global de los resultados financieros y conocer la situación real de cada cliente para proponer estrategias de cobranzas que permitan la recuperación de los créditos. Debemos considerar que cuando el cliente ingresa en los plazos de pago excesivo, no solo afrontará el pago por el ingreso a las mismas, también tiene que afrontar el pago de intereses como parte de una penalidad o indemnización a favor de la empresa financiera y también gastos de la gestión de cobro que se originan a partir de la falta de pago en la fecha pactada. Por lo tanto, se basó en la teoría de Brachfield (2013), quien indica que los plazos de pago excesivo con jurídicamente el tiempo legal establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, por lo tanto, podríamos decir que es el tiempo en el que un contrato tendrá vigencia.

V. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general que tiene como fin determinar el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018, se determinó que, del total de los asesores financieros encuestados, el 42.5% opinó respecto a los niveles de morosidad, indicando que estos son altos, el 37.5% manifestó que los índices de morosidad son regulares, mientras que solo el 20% manifestó que estos son bajos. Este resultado permitió evidenciar que en la actualidad la morosidad en Financiera ProEmpresa, agencia san juan de Lurigancho es preocupante ya que durante el año se ha ido incrementando considerablemente y no existe un plan de contingencia para reducir estas cifras, estas cifras que van en aumento depende de las decisiones que toman los directivos respecto los cambios que realizan en sus políticas crediticias sin analizar las implicancias que generan estos cambios.

Segunda: De acuerdo al objetivo específico 1 que tiene como fin establecer el nivel de incumplimiento contractual en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018, se determinó que, del total de los asesores financieros encuestados, el 40% opino que el incumplimiento contractual de los clientes de la financiera es alto, el 37.5% manifestó que los clientes muestran un nivel regular, mientras que solo el 22.5% manifestó que estos son bajos. Este resultado permitió evidenciar que en la actualidad no hay una comunicación eficaz de los asesores hacia sus clientes, es decir no comunican la responsabilidad que genera el incumplimiento de una obligación, asimismo los asesores considerando que las políticas de crédito son débiles otorgan préstamos a clientes que ya se encuentran en mora, sobreendeudandolos en el sistema financiero y sin garantía de por medio, también se ha detectado que no existe un área de gestión, seguimiento y control de los clientes con probabilidad de ingresar en mora.

Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2 que tiene como fin identificar el nivel de plazo de pago excesivo en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018, se determinó que, del total de los asesores financieros encuestados, el 45% opino que el plazo de pago excesivo de los clientes de la financiera es alto, el 37.5% manifestó que los plazos de pago excesivo son regulares, mientras que solo el 17.5% manifestó que estos son bajos. Este

resultado permitió evidenciar que en la actualidad los asesores de financiera ProEmpresa, agencia san juan de Lurigancho no están en constante comunicación con los clientes que se encuentran en estado de morosidad, no realizan un seguimiento para saber el motivo del porque aun con deudas refinanciadas no cumplen con los pagos oportunamente, por lo tanto no conocen la situación real de cada cliente, no existen procedimientos de cobranza a las carteras vencidas, irrecuperables ni acuerdos con los clientes que se encuentran en cobranza judicial y no se realizan campañas para identificar a los clientes que muestran intenciones de cancelar.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A fin de disminuir y/o reducir el índice de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, se recomienda mejorar las políticas de crédito, la misma que debería ser más rigurosos al momento de validar un crédito: constatar si el cliente debe a mas entidades financieras, establecer un tope de crédito para aquellos clientes que cuenten con más deudas financieras, verificar in situ el giro del negocio o motivo principal del crédito, es decir, tener una evaluación para cada tipo de cliente con la finalidad de otorgarle un crédito que sea suficiente para la inversión que desee, así como programarle cuotas que estén de acuerdo a la capacidad de pago de cada cliente, para que cumpla oportunamente con los pagos establecidos en el contrato, con ello lograríamos la expansión del crédito, lo cual nos ayudaría a reducir la morosidad ya que estaríamos incorporando a clientes con cultura de pago que mejoren la calidad de la cartera.

Segunda: Para mejorar o disminuir el incumplimiento contractual de los clientes de Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, se sugiere que los asesores financieros sean enfáticos en mencionar detalladamente a los clientes las consecuencias de no cumplir con el contrato, conformar un área de gestión de riesgos, cuya función principal será hacer seguimiento a los clientes con probabilidad de ingresar en estado de morosidad, notificándolos días previos al vencimiento de sus cuotas, y al vencimiento. Comunicación que permitirá al cliente recordar la obligación que tiene con la financiera ProEmpresa.

Tercera: A fin de que los clientes de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho no ingresen a este tipo de carteras que son, carteras vencidas, irrecuperables y de cobro judicial, se deberá trabajar de la mano con el área de gestión de riesgos para que realice campañas de pago para cada tipo de cliente, con esto lograríamos conocer que clientes tienen intención de pagar y cambiar su historial crediticio; con la comunicación constante permitirá estar al tanto de los clientes con riesgo de caer en mora, y de pasar de una cartera de cobro judicial a una cartera irrecuperable, pues el propósito principal es lograr convencer al cliente en realizar acuerdos de pago, se podrían realizar refinanciamientos según la realidad económica actual de cada cliente y brindarle cuotas más accesibles a su realidad.

VII. REFERENCIAS

Banco Central de Reserva del Perú (2011). Glosario de términos económicos. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/publicaciones/glosario/glosario-BCRP.pdf>

Brachfield Montaña, P. (2013). Análisis del moroso profesional. Recuperado de <http://www.tagusbooks.com>

Boletín Mensual de Gerencia de Estudios Económicos de la Asociación de Bancos del Perú.
Recuperado de <https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Publicaciones/Publicaciones.aspx>

Carrasco, S. (2014). Metodología de la Investigación científica. Lima: San Marcos.

Calle (2017) Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017 (Tesis de grado).
Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto supremo N° 133-2013-EF. Decreto supremo que aprueba el texto único ordenado del código tributario, Perú, 22 de junio de 2013

Decreto legislativo 295. Código civil. Décimo sexta edición especial, Perú, marzo 2015

Del Carpio, J. (2015) Niveles de Índice de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote. (Tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/90/delcarpio_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, M. (2014). La morosidad: Cobro y prevención. 1 Edición. Chile: Alcala grupo editorial.

E.B.(04 de agosto de 2016). ¿En qué países tienen los bancos más problemas con la morosidad?. El Boletín. Recuperado de <http://www.elboletin.com/>

- Fiallos, A. (2017). Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador. (Tesis de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5737>
- Garcia, E. (30 de junio de 2018). Morosidad de créditos a empresas crece más que en los otorgados a personas. Gestión. Recuperado de <http://www.gestión.pe>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación: México D.F.: Edamsa
- Menendez Moreno, A. (2007) Derecho financiero y tributario español, 19.^a edición. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=olvVWK5ZeLIC&pg=PA129&dq=extincion+de+deuda&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw39CV65bfAhUxtlkKHSytCH0Q6AEILjAB#v=onepage&q=extincion%20de%20deuda&f=false>
- Moore, J. (2017). Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de financiera Credinka en la ciudad de Chimbote periodo 2014-2016. (Tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10206/moore_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moisset de Espanès L. (2018). La Mora, Estudio teórico y legislativo con referencia al derecho peruano
- Ortiz Illescas, T. A., & Pillco Guamán, L. M. (2015). Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana LTDA y el riesgo de morosidad de sus socios. (Tesis de grado). Recuperado a partir de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21624>
- Palafox, J. (2018). Las unidades de inversión (UDIS): obligación de lo imposible: Análisis económico forense de la legalidad de las UDI en México (1995-2013). Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=zX9TDwAAQBAJ&pg=PT45&dq=obligaciones+de+pago+de+la+Cartera+vencida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNjsWslPbAhVP0FMKHS49CgEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=cartera&f=false>

Pantaleón Prieto, F. (2010). Estudios sobre responsabilidad contractual

Parrales, C. (2013) Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. (Tesis de maestría). Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Royo, B (2013). “La gestión de la morosidad en entidades financieras”, Espacio Actuarial

Sanchez y Reyes (2015). Metodología y diseños en la investigación científica quinta edición

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). Glosario de términos e indicadores financieros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Recuperado de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

Instrumento de medición de la Variable 1: Morosidad

Esta encuesta tiene el carácter de **ANÓNIMA**, y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos **SINCERIDAD** en las respuestas.

Instrucciones:

Según la escala de respuestas que se detalla líneas abajo. Marcar con una “X” la alternativa que Ud. Crea la más conveniente.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Dimensión 1. Incumplimiento contractual	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
1. Presenta en su cartera clientes morosos.					
2. El incumplimiento contractual es por la falta de claridad en las políticas y normas de crédito.					
3. Debido a la deficiencia en los procesos de evaluación se da el incumplimiento contractual de los clientes.					
4. El incumplimiento de la obligación contractual genera responsabilidades penales y civiles.					
5. Una causa de la imposibilidad de pago de sus clientes es el sobreendeudamiento que poseen.					
6. La imposibilidad de pago de sus clientes es por factores exógenos como robos, enfermedades, etc.					
7. Hace seguimiento para detectar las causas de morosidad de sus principales clientes.					

8. Envía notificaciones y realiza visitas grupales de cobranza oportunamente a los clientes con retraso.					
9. Se informa a los clientes las consecuencias de incumplimiento de la obligación contractual					
10. Evalúa las dificultades de pago así como las intenciones de cumplimiento para efectuar un refinanciamiento.					
11. Es tedioso el procedimiento para poder lograr la extinción de la deuda mediante el pago total de esta.					
12. Se ha dado la necesidad de realizar la condonación de deuda.					
13. Se otorga con frecuencia la condonación de deuda.					
Dimensión 2. Plazo de pago excesivo					
14. Conoce las causas de incumplimiento de las obligaciones de pago de sus clientes.					
15. Cuenta con políticas de cobranza que se adapten a cada situación del cliente.					
16. Verifica los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos.					
17. Prioriza los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de la cartera morosa de clientes.					
18. Se comunica de manera oportuna a los clientes que presentan la cartera vencida					
19. Aplica procedimientos de cobranza a las deudas vencidas.					
20. Hace seguimiento de la cartera de clientes con deudas irrecuperables.					
21. Se comunican con los clientes que se encuentran inmersos en cartera de cobro judicial.					
22. Realizan campañas dirigidas a clientes que se encuentran en la cartera irrecuperable.					

23. Antes de pasar algún crédito a cobro judicial se verifica si existe algún pago efectuado					
24. La Financiera cuenta con un fondo de provisión para las perdidas por cobro judicial.					



Anexo 2. Validación de instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la morosidad

N°	DIMENSIONES / ítems												Sugerencias					
	Variable: Morosidad	Dimensión 1. Incumplimiento contractual	Pertinencia				Relevancia				Claridad							
			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	D	A		MA				
1		Una causa de la imposibilidad de pago de sus clientes es el sobreendeudamiento que poseen.				X										X		
2		La imposibilidad de pago de sus clientes es por factores exógenos como robos, enfermedades, etc.				X											X	
3		Evalúa las dificultades de pago del cliente así como las intenciones de cumplimiento para poder hacer un refinanciamiento				X											X	
4		Presenta en su cartera clientes morosos.				X											X	
5		Hace seguimiento para detectar las causas de morosidad de sus principales clientes.				X											X	
6		Envía notificaciones y realiza visitas grupales de cobranza oportunamente a los clientes con retraso.				X											X	
7		El incumplimiento contractual es por la falta de claridad en las políticas y normas de crédito.				X											X	
8		Debido a la deficiencia en los procesos de evaluación se da el incumplimiento contractual de los clientes.				X											X	
9		El incumplimiento de la obligación contractual genera responsabilidades penales y civiles.				X											X	
10		Se informa a los clientes las consecuencias de incumplimiento de la obligación contractual				X											X	

- 63 -



Observaciones:

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Graus Cortez, Xeyre Esther

DNI: 07539368

Especialidad del validador: Gestión y Planificación

- **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de Octubre del 2018

Lynne Marshall



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la morosidad

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A	MA
	Variable: Morosidad Dimensión 1. Incumplimiento contractual													
1	Una causa de la imposibilidad de pago de sus clientes es el sobreendeudamiento que poseen.													X
2	La imposibilidad de pago de sus clientes es por factores exógenos como robos, enfermedades, etc.													X
3	Evalúa las dificultades de pago del cliente así como las intenciones de cumplimiento para poder hacer un refinanciamiento													X
4	Presenta en su cartera clientes morosos.													X
5	Hace seguimiento para detectar las causas de morosidad de sus principales clientes.													X
6	Envía notificaciones y realiza visitas grupales de cobranza oportunamente a los clientes con retraso.													X
7	El incumplimiento contractual es por la falta de claridad en las políticas y normas de crédito.													X
8	Debido a la deficiencia en los procesos de evaluación se da el incumplimiento contractual de los clientes.													X
9	El incumplimiento de la obligación contractual genera responsabilidades penales y civiles.													X
10	Se informa a los clientes las consecuencias de incumplimiento de la obligación contractual													X

- 66 -



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Guillermo Pastor Illa Sainza
DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador

05 de Octubre del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 3:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Identificación del Problema General	Objetivos Generales	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Diseño Metológico
¿Cuál es el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan, 2018.	Morosidad	Incumplimiento contractual	Imposibilidad de pago	1, 2, 3	Ordinal (Escala de Likert)	Población: 40 asesores financieros
				Mora	4, 5, 6		
				Obligación contractual	7, 8, 9, 10		
				Extinción de la deuda	11, 12,13		
Específicos	Específicos		Plazo de pago excesivo	Cartera vencida	14, 15, 16, 17 18, 19	Ordinal (Escala de Likert)	Diseño de Investigación: No experimental
¿Cuál es el nivel del incumplimiento contractual en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018?	Establecer el nivel de incumplimiento contractual en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.			Cartera irrecuperable	20, 21		
¿Cuál es el nivel del plazo de pago excesivo en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018?	Identificar el nivel de plazo de pago excesivo en Financiera ProEmpresa S.A. agencia San Juan de Lurigancho, 2018?			Cartera de cobro judicial	22, 23, 24		

Anexo 4. Tabla de especificaciones

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Total	Porcentaje	Escala
Morosidad	Incumplimiento contractual	Imposibilidad de pago	1, 2, 3	3	50%	TIPO LIKERT
		Mora	4, 5, 6	3		
		Obligación contractual	7, 8, 9, 10	4		
		Extinción de la deuda	11, 12,13	3		
	Plazo de pago excesivo	Cartera vencida	14, 15, 16, 17 18, 19	6	50%	
		Cartera irrecuperable	20, 21	2		
		Cartera de cobro judicial	22, 23, 24	3		

Anexo 5. Detalle de confiabilidad de los Items del instrumento

Max	4
Min	1
K	3

$V = V$ de Aiken

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).

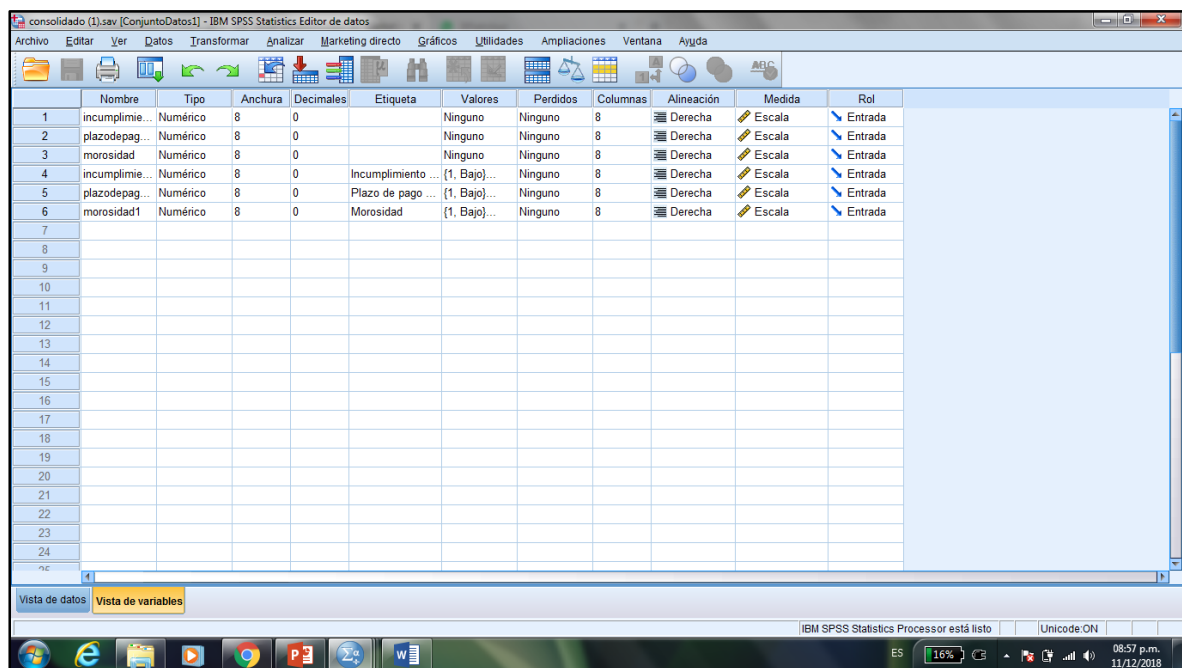
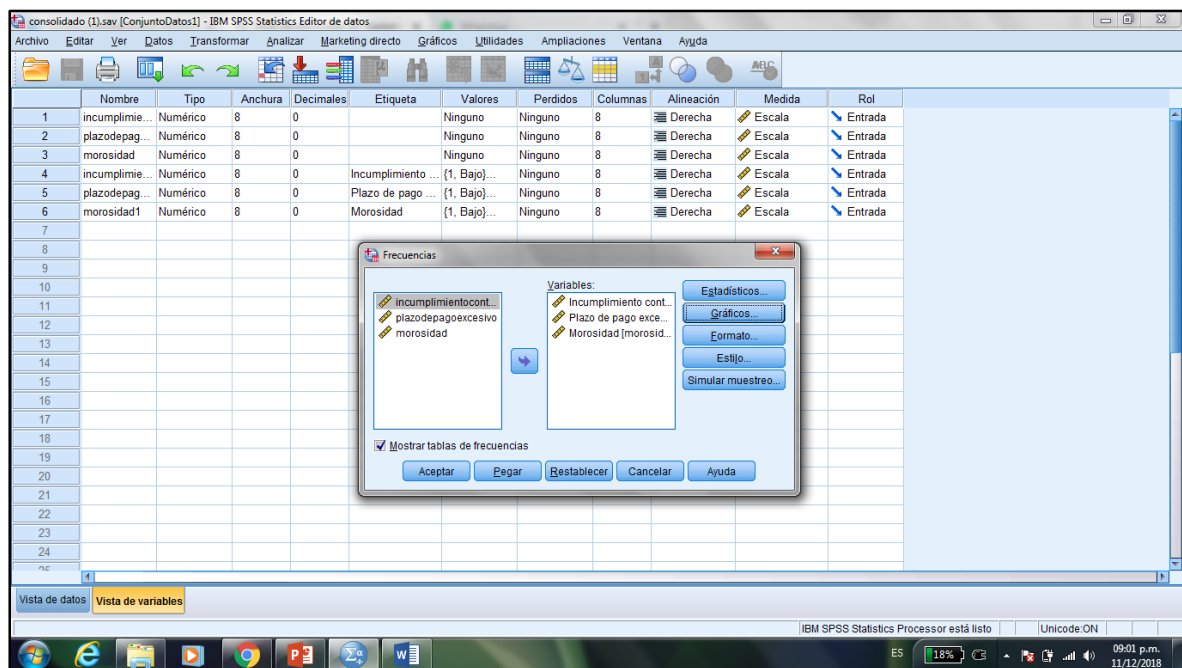
		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Anexo 6. Base de datos de las variables

MOROSIDAD																											
Nº	INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL													PLAZO DE PAGO EXCESIVO													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	2	3	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	23	1	1	3	4	4	1	1	1	1	1	3	21	44
2	2	2	3	3	1	3	2	1	3	1	1	1	2	25	1	1	3	5	3	1	1	1	1	2	5	24	49
3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	34	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	4	29	63
4	3	4	3	4	1	4	3	2	4	1	3	2	1	35	1	2	4	4	5	2	2	2	1	3	4	30	65
5	4	4	3	4	2	4	5	3	4	2	3	2	2	42	2	2	4	5	4	2	2	3	2	3	4	33	75
6	5	3	4	4	1	4	3	3	4	1	4	3	1	40	1	3	4	4	3	3	3	3	1	4	5	34	74
7	5	4	4	5	1	3	4	4	5	1	5	3	2	46	1	3	5	5	4	3	3	4	1	3	4	36	82
8	5	2	3	5	1	3	5	4	5	1	1	4	2	41	1	4	5	5	3	4	4	5	1	4	4	40	81
9	4	3	4	5	1	4	5	5	5	1	2	3	2	44	1	3	5	4	3	3	3	5	1	5	5	38	82
10	5	4	4	5	1	5	4	5	5	1	2	3	1	45	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	42	87
11	4	3	3	5	1	5	4	4	5	1	2	4	3	44	1	4	5	5	3	4	4	5	1	4	4	40	84
12	5	3	3	4	1	5	5	4	4	1	1	5	2	43	1	5	4	3	3	5	5	5	1	5	5	42	85
13	4	4	4	5	1	3	5	5	5	1	1	2	2	42	1	2	5	4	3	2	2	3	1	3	3	29	71
14	5	5	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	41	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	4	32	73
15	5	4	3	4	1	4	3	5	4	1	1	2	1	38	1	2	4	3	4	2	2	4	1	5	5	33	71
16	3	3	3	4	1	3	3	4	4	1	3	3	1	36	1	3	4	5	4	3	3	5	1	3	4	36	72
17	4	2	4	5	1	5	5	5	4	2	1	4	2	44	1	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	41	85
18	5	2	3	5	2	3	5	5	5	2	2	3	2	44	2	5	5	4	3	5	5	2	2	5	5	43	87
19	5	3	4	5	1	4	1	2	5	1	1	2	2	36	1	2	5	5	3	2	2	3	1	4	4	32	68
20	5	2	5	5	4	5	3	3	5	4	1	3	1	46	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	43	89
21	5	3	4	5	5	5	2	3	5	5	5	3	2	52	5	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	42	94
22	4	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	2	54	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	48	102
23	5	3	3	3	1	5	3	3	3	1	1	3	2	36	1	3	3	4	4	3	3	5	1	4	5	36	72
24	5	2	3	3	1	3	1	5	3	1	2	3	2	34	1	3	3	4	4	3	3	5	1	3	5	35	69
25	5	3	3	4	2	4	3	5	4	1	1	4	1	40	1	3	4	4	3	3	3	4	1	4	4	34	74
26	4	3	4	4	1	4	1	2	4	1	2	5	2	37	1	5	4	5	3	5	5	2	1	4	3	38	75
27	4	3	3	5	1	5	5	3	5	1	1	4	2	42	1	4	5	3	4	4	4	2	1	4	4	36	78
28	5	3	3	5	1	5	4	3	5	1	1	3	2	41	1	3	5	4	4	3	3	2	1	3	3	32	73
29	4	2	4	5	2	5	2	3	5	2	2	3	2	41	2	3	5	5	4	3	3	3	2	4	4	38	79
30	5	3	4	5	1	5	1	5	5	1	1	4	2	42	1	4	5	4	3	4	4	3	1	2	4	35	77
31	4	2	3	5	1	2	2	5	5	1	1	5	2	38	1	5	5	3	3	5	5	4	1	5	4	41	79
32	5	3	4	5	2	3	2	4	5	2	2	4	2	43	2	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	40	83
33	4	2	3	5	1	3	2	4	5	1	1	4	2	37	1	4	5	4	4	4	4	5	1	4	3	39	76
34	5	3	4	5	1	3	3	2	5	1	3	2	2	39	1	2	5	4	3	2	2	4	1	3	5	32	71
35	4	3	3	4	1	4	3	3	4	1	1	4	2	37	1	4	4	5	3	4	4	3	1	4	3	36	73
36	5	2	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	39	2	3	4	5	4	3	3	4	2	4	4	38	77
37	5	2	4	4	1	5	3	5	4	1	1	5	2	42	1	5	4	4	3	5	5	5	1	5	5	43	85
38	4	2	3	5	1	5	4	4	5	1	2	5	2	43	1	5	5	4	4	5	5	5	1	4	3	42	85
39	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3	3	5	2	48	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	47	95
40	3	2	4	4	1	3	1	3	3	1	1	2	3	31	1	2	3	4	3	2	2	5	1	2	4	29	60



Anexo 7. Pantallazo de la prueba de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1073607301&cs=1&o=1174021554&lang=es

feedback studio Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018 -- /0

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración

AUTORAS:
Gisella Arlee De Las Violetas Azabache Chunga
Sandra Judith Rojas Medinao

ASESOR:
Dr. Nerio Janampa Acuña

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

LIMA - PERÚ

2018

Resumen de coincidencias

26 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
3	www.elboletin.com Fuente de Internet	1 %
4	www.inel.gob.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	www.asbanc.com.pe Fuente de Internet	1 %
7	www.asociacionmicroe... Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 42 Número de palabras: 9018 Text-only Report Turnitin Cloud High Resolution Activado

Anexo 8. Autorización de la entidad donde se realizó la investigación



AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Lima, 26 de noviembre de 2018

Financiera ProEmpresa S.A.

Señorita:

Dalila Ofelia Vilchez Carchuancho
GERENTE DE AGENCIA

Estimados y distinguidos profesores:

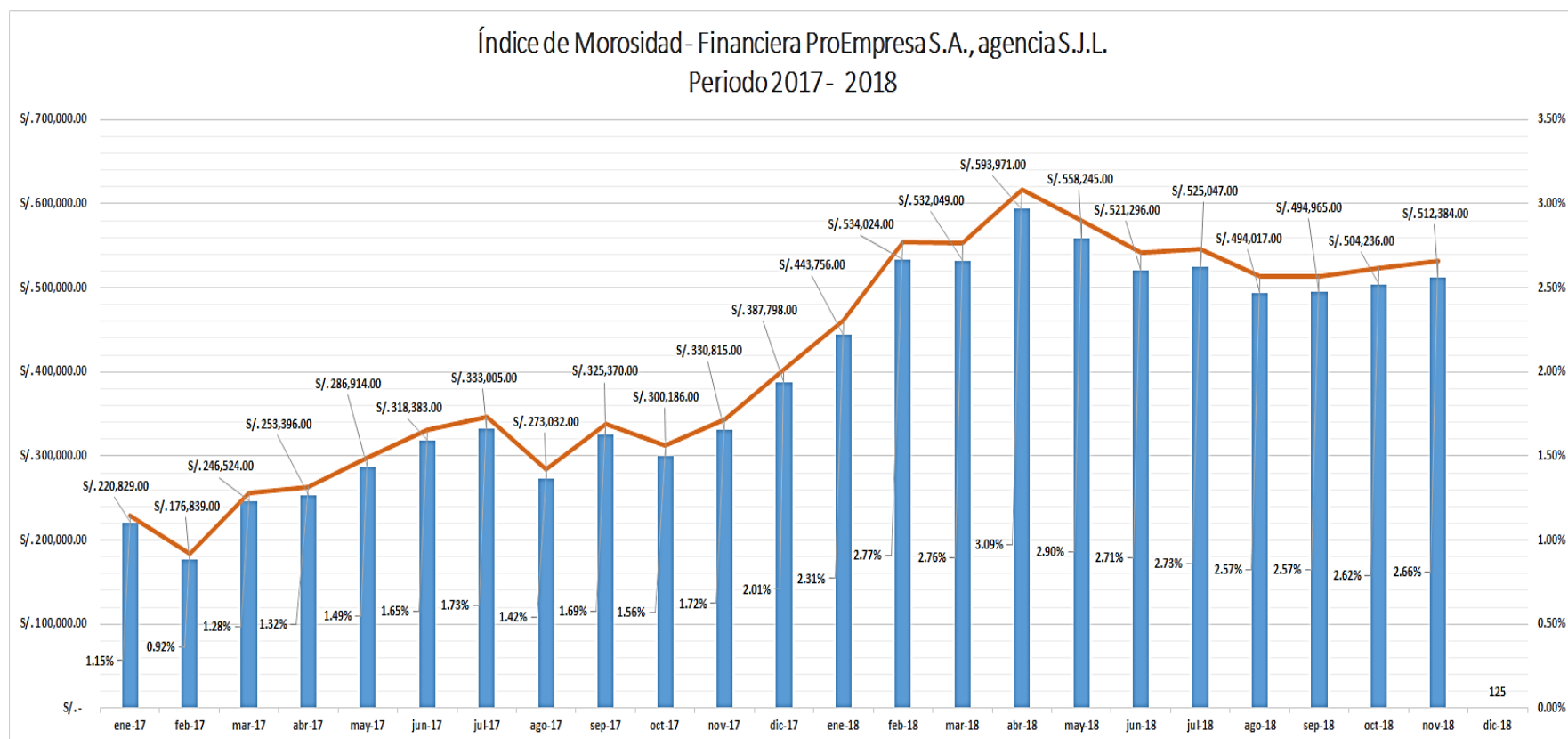
Nos complace enviarles un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que las estudiantes Azabache Chunga Gisella Arlec De Las Violetas, con DNI N°45989683 y Rojas Medrano Sandra Judith, con DNI N° 41104984, ambos de la carrera de Administración. Se les concedió permiso para que puedan tener acceso y realizar su tesis de nuestra empresa, y de esta forma puedan reunir información importante que les permita desarrollar su investigación satisfactoriamente.


Como la entidad Financiera ProEmpresa S.A., es una empresa dedicada al otorgamiento de créditos a familias emprendedoras, los alumnos han decidido acceder a la información brindada por los asesores mediante encuestas, para obtener y completar su desarrollo de tesis, sobre el tema de investigación relacionado al Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018.

Les deseo muchos éxitos a los jóvenes estudiantes para que puedan realizar su investigación y confiamos que la misma pueda ser valiosa para nuestra empresa.

Dalila Ofelia Vilchez Carchuancho
Gerente de Agencia
Financiera
ProEmpresa

Anexo 9. Índice de morosidad de Financiera Proempresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho.



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo: Azabache Chunga Gisella Arlec De Las Violetas, identificada con DNI No 45989683, egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 45989683

FECHA: 15 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo: Rojas Medrano Sandra Judith, identificada con DNI No 41104984, egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) ☒ , No autorizo () ☐ la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 4.104984

FECHA: 15 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

" ANÁLISIS DE MOROSIDAD EN FINDERO PRO EMPRESA S.A.
AGENCIA SAN JUAN DE URIGUAY, 2018"

del (de la) estudiante AZABACHE CHUNGA GISELLA ARLEC DE LAS VIOLETAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.5% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 16 DE SETIEMBRE 2019



Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

"ANÁLISIS DE MOROSIDAD EN FINANCIERA PROEMPRESA S.A.
AGENCIA SAN JUAN DE URIGUAY, 2018"

del (de la) estudiante ROSAS MEDRANO, SANDRO JUDITH
constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 26.6% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 16 DE SETIEMBRE 2019

Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

AZABACHE CHUNGA, GISELLA ARLEC DE LAS VIOLETAS

D.N.I. : 45989683

Domicilio : H2 G-6 LT.6 AAAH 10 DE OCTUBRE JR TUPAC CATARI

Teléfono : Fijo : 392 3101 Móvil : 964 143 912

E-mail : gozabache.innova@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Trabajo de Investigación de Pregrado

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACION

Carrera : ADMINISTRACION

☐ Grado

☒ Título

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AZABACHE CHUNGA, GISELLA ARLEC DE LAS VIOLETAS

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"ANÁLISIS DE MOROSIDAD EN FINANCIERA PROEMPRESA S.A.

AGENCIA SAN JUAN DE URIGUAY, 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

☒ Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

☐ No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

16/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROJAS MEDRANO, SANDRA JUDITH
D.N.I. : 41104984
Domicilio : Mz B-1 4 12 Asoc LOS ALAMOS (II ETAPA) CTO GDE
Teléfono : Fijo : 387-5383 Móvil : 940395006
E-mail : sandra-rojas-m@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

- ☐ Trabajo de Investigación de Pregrado
☐ Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACION
Carrera : ADMINISTRACION

☐ Grado

☒ Título

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROJAS MEDRANO SANDRA JUDITH

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"ANÁLISIS DE MOROSIDAD EN FINANCIERA PRO EMPRESA S.A.
AGENCIA SAN JUAN DE URIGANCHO, 2018"

Año de publicación :

2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

- ☒ Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.
☐ No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

16/09/2019